CALIDAD TOTAL

Teória que mantiene que la orientación de la empresa debe estar en sartisfacer, sobre todo, los deseos del cliente. Su desarrollo teórico implica no solo a los departamentos de diseño, producción y ventas, como podría sugerir su definición, sino que se extiende a todas las áreas de la empresa. Así, el término “cliente” se aplica a todos los departamentos, de tal manera que el departamento de marketing es el cliente interno del departamento de investigación y desarrollo, y así sucesivamente. Pretende que los empleados participen activa y libremente en los procesos de mejora de la calidad, con que se puede considerar al proceso de “calidad total” como una nueva teoría sobre la gerencia al igual que hace una década se habla de la gerencia por objetivos. Uno de los principales veladores de esta teoría ha sido Deming. Como ocurre con todas las nuevas teorías, a su alrededor se ha generado un fabuloso entramado de proporción y venta del concepto.